




UNIVERSITY
OF TAMPERE

This document has been downloaded from
TamPub – The Institutional Repository of University of Tampere

 *Publisher's version*

The permanent address of the publication is
<http://urn.fi/URN:NBN:fi:uta-201309091345>

Author(s):	Kostiainen, Tuula
Title:	Suhdetieto luo sosiaalista pääomaa - oppimisen ja osaamisen lähteet sosiaalityössä
Main work:	Oppiminen ja sosiaalinen pääoma
Editor(s):	Poikela, Esa
Year:	2005
Pages:	101-124
ISBN:	951-44-6413-3
Publisher:	Tampere University Press
Discipline:	Educational sciences
Item Type:	Article in Compiled Work
Language:	fi
URN:	URN:NBN:fi:uta-201309091345

All material supplied via TamPub is protected by copyright and other intellectual property rights, and duplication or sale of all part of any of the repository collections is not permitted, except that material may be duplicated by you for your research use or educational purposes in electronic or print form. You must obtain permission for any other use. Electronic or print copies may not be offered, whether for sale or otherwise to anyone who is not an authorized user.

SUHDETIETO LUO SOSIAALISTA PÄÄOMAA

– oppimisen ja osaamisen lähteet sosiaalityössä

Tiivistelmä

Koko maan laajuinen sosiaalialan osaamiskeskustoiminta vakinaistettiin vuonna 2002 tarkoituksena luoda yhteistyörakenne käytännön, tutkimuksen ja koulutuksen välille. Tavoitteena on sosiaalialan perus- ja erityisosaamisen vahvistaminen. Saadakseni kiinni sosiaalityöntekijöiden käytännön työtä ohjaavasta ajattelutavasta tutkin osaamiskeskuksen kahden aineiston avulla, miten sosiaalityöntekijän puheessa jäsentyvät eri tiedon lajit, missä suhteissa tiedon lajit ovat toisiinsa ja millaisen pohjan ne muodostavat sosiaalityön tiedonmuodostukselle ja sosiaalityöntekijöiden oppimiselle. Aineiston analyysissä käytin grounded theorya ja teoreettisina analyysivälineinä Burnardin (1991) kokemukselliseen oppimiseen liittyvää tiedon lajit -jäsennystä ja Blacklerin (1995) laajennettua tietokäsitystä. Sosiaalityön oppimisen vahvimaksi tiedon lajiksi nousi suhdetieto, joka muodostuu suhteesta toisiin ihmisiin ja tärkeäksi koettuihin asioihin. Suhdetieto edellyttää sitoutumista asioihin ja ihmisiin sekä "itsensä likoon laittamista". Tuloksena sitoutumisesta ja reflektoidusta palautteesta on laadullisesti muuttunut tieto. Toimintaan sitoutuminen luo myös sosiaalista pääomaa. Tehokas, kontekstuaalinen oppiminen on oppimista suhteissa. Mihin tahansa tietoon liittyy suhteen luominen.

Johdanto

Sosiaalityön tietopohja alkoi Suomessa vahvistua 1940–50-luvuilla niin sanotun metodikiistan yhteydessä. Vastakkain olivat tietopohjaltaan erilaiset ongelmakeskeinen sosiaalityö ja järjestelmäkeskeinen sosiaalihuolto sekä ammatillis-metodinen ja sosiaalipoliittis-juridinen näkökulma. Sosiaalityön koulutuksen nostaminen akateemiselle tasolle 1980-luvulla kärjisti tieteen ja käytännön välisen jännitteen, kun käytännön sosiaalityötä kritisoiitiin epätieteelliseksi ja teoriattomaksi. Vastavoimana käynnistettiin pyrkimys tieteellisesti ja teoreettisesti perusteltuun ammattikäytäntöön. Akatemisoitumisen myötä sosiaalityössä ryhdyttiin keskustelemaan reflektiivisestä asiantuntijuudesta, joskin reflektiivisen käytännön idea löytyy jo sosiaalityön varhaisten klassikkojen, amerikkalaisten Mary Richmondin ja Jane Addamsin jäsennyksistä 1900-luvun vaihteessa. Refleksiivisen modernisaation ja reflektiivisyyskeskustelun uusi nousu 1990-luvulla rakensi ammatin keinoja vastata yhteiskunnallisiin muutoksiin ja muuttuneeseen asiakaskäsitykseen. Ajatus reflektiivisestä ja tulkinnallisesta asiantuntijuudesta sekä postmodernista epävarmasta tiedosta vapautti sosiaalityön tavoittelemasta niin sanotua oikeaa tietoa. (Karvinen 1996.)

Sosiaalityön tietopohjaan sisältyy kuitenkin ristiriitaisia odotuksia, jotka liittyvät sosiaalityön erilaisiin määrittelyihin ja tavoitteisiin. Mäntysaari (2001) määrittelee sosiaalityön sosiaalisten ongelmien lievittämiseen tähtääväksi käytännön työksi, akateemiseksi koulutukseksi ja sosiaalisiin ongelmiin kohdistuvaksi yhteiskuntatieteelliseksi tutkimukseksi. Oppiaineena sosiaalityö yhdistää ammattikäytännöissä syntyneitä traditioita ja osaamista tutkimuksessa syntyneeseen tietoon, ja kouluttaa käytännön ammattilaisia ja tutkijoita. Tutkimus, oppiaine ja ammattikäytäntö tähtäävät samaan, eli sosiaalisista ongelmista, erityisesti köyhyydestä ja sen seurauksista kärsivien ihmisten auttamiseen. Huolimatta näennäisestä sosiaalityön tutkimuksen, opetuksen ja ammattikäytäntöjen keskinäistä suhdetta koskevasta yksimielisyydestä vallitsee Mäntysaaren mukaan yleisenä kanta, jonka mukaan tutkimus, opetus ja ammattikäytännöt elävät kukin omaa elämäänsä

Vuonna 2002 vakinaistettiin kuntalähtöinen sosiaalialan osaamiskeskustoiminta ja sen tarkoitus on luoda tutkimuksen, koulutuksen ja käytännön muodostama yhteistyörakenne sosiaalialan perus- ja erityisosaamisen edistämiseksi. Osaamiskeskuksen tulee turvata myös sosiaalialan alueellista yhteistyötä edellyttävät erityisosaamista vaativat erityis- ja asiantuntijapalvelut. (Sosiaalialan osaamiskeskus 2000; Laki sosiaalialan osaamiskeskuksesta 2001). Koulutus, käytäntö ja tutkimus ovat osaamiskeskuksen projekteihin sisään rakennettuja elementtejä.

Tekemissäni sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa useat sosiaalityöntekijät arvioivat, ettei sosiaalityön tutkimus tavoita *"sosiaalityön ydintä"*. Tutkimuskaan ei ole pitänyt työntekijän työkokemusta ja toimintakontekstia hyvänä tieto- ja oppimislähteenä. Työssä syntynyttä tietoa on pidetty valikointuneena johtuen työn organisointitavoista. Vallinnut universaalinen tietokäsitys on pyrkinyt etuoikeuttamaan eksplisiittisen tiedon ohi hiljaisen kokemustiedon ja yksilöiden tiedon ohi ryhmien tiedon (Cook & Brown 1999).

Tässä artikkelissa tutkin osaamiskeskus Pikassoksen kahden projektin haastatteluaineiston avulla, miten sosiaalityöntekijöiden puheessa jäsenyivät eri tiedon lajit, missä suhteissa ne ovat toisiinsa ja millaisen pohjan ne muodostavat sosiaalityön tiedonmuodostukselle ja oppimiselle. Aineistoista toinen liittyy Maaseudun sosiaalityöntekijöiden yhteistyöryhmät-projektiin ja toinen Osaava lastensuojelu -projektin (ESR) sosiaalityöntekijähaastatteluihin. Haastattelin seitsemää sosiaalityöntekijää siitä, miten he oppivat työssään. Laaja, monenlaisia toimenpiteitä ja tuotteita sisältävä lastensuojelu-projekti kohdistui Kanta-Hämeen useisiin kuntiin ja se pyrki saamaan laadullisia tuloksia lastensuojelun paikallisten toimintakäytäntöjen ja erityisosaamisen kehittämisessä sekä palvelujen parantamisessa (Laiho & Ritala-Koskinen 2003, 13).

Maaseudun sosiaalityöntekijöiden yhteistyöryhmät -projektin tavoitteena oli luoda pienten kuntien sosiaalityöntekijöille ammatillinen työyhteisö, jotta naapurikuntien sosiaalityöntekijät tutustuvat toisiinsa, oppivat tekemään yhteistyötä ja luottamaan toisiinsa, löytävät uusia yhteistyön muotoja ja saavat tarvitsemansa ammatillisen tuen. Sitä varten organisoitiin kehit-

täjä-sosiaalityöntekijän vetämät kokoontumiset, joissa sosiaalityöntekijöillä oli mahdollisuus purkaa työssä ilmenneitä paineita, etsiä ratkaisuja vaikeisiin asiakastapauksiin, arvioida oman työn ja kunnan toimintamenetelmien onnistumista, perehdyttää uusia työntekijöitä alueen ominaispiirteisiin ja sosiaalityön menetelmiin sekä ylläpitää ammattitaitoa hankkimalla koulutusta ja tietoa uusista asioista. Ryhmiin osallistui kaikkiaan 57 sosiaalityöntekijää 26 kunnasta. Niiden kokoonpano vaihteli toiminnan aikana viroissa tapahtuneiden muutosten takia. Ne kokoontuivat keskimäärin kahdeksan kertaa kolmen tunnin istuntoihin syyskuun 2002 ja toukokuun 2003 aikana, ja käytetty aika jakaantui työnohjausosioon ja opintokerhomaiseen koulutusosioon. Projektin aineisto sisältää kuuden ryhmän ensimmäisen vuoden litteroidut alku- ja loppuhaastattelut. Artikkelin elävöittämisessä on käytetty myös joitakin si-
taatteja toisen vuoden aineistosta.

Laadullisessa tutkimuksessa puhetta tulkitaan tekstinä, joka artikuloi ryhmien pienois-kulttuureissa vallitsevia jäsennyksiä (Sulkunen 1990, 265–266). Puhe ilmaisee sitä, millä tavalla käytännön työntekijät jäsentävät työtään oppimisen foorumina, mistä tekijöistä osaaminen koostuu, miten työntekijät käyttävät tietoja ja miten työntekijät kytkevät siihen opetuksen ja tutkimuksen. Aineiston analyysissä olen metodina käyttänyt grounded theorya, teoreettisina analyysivälineinä Burnardin (1991) tiedonjäsentelyä ja Blacklerin (1995) tiedon lajien kuvausta. Analyysi vahvistaa erityisesti *suhde-tiedon* merkityksen sosiaalityön osaamisen muodostuksessa.

Laaja tietokäsitys sosiaalityön oppimisen edellytyksenä

Sosiaalialan osaamiskeskuksen syntyäikaan mennessä sosiaalityön tutkimus oli kyseenalaistanut tiedon jäsentämisen ja tuottamisen universaalisuuden. Uusin tutkimus nostaa kohteekseen kontekstuaalisen tiedonkäsityksen ja tätä kautta käytännön kokemuksen sekä arjen viisauden ja asiantuntijuuden (Juhila 2000; Satka 1999 ja 2000; Karvinen 1993; Fook 2000; Mutka 1998).

Sosiaalialan osaamiskeskustyöryhmä (2000) kiinnitti huomiota siihen, että perinteisten tieteenalojen mukaan jäsentynyt tutkimustyö ei tuota tietoa, jota sosiaalialan käytäntö voisi välittömästi soveltaa yksilö-, perhe- tai yhteisökohtaiseen työhön. Sosiaaliala tarvitsee kohdeilmiöihin sovitettuja tiedonmuodostuksen menetelmiä. Käytännön todetaan olevan tärkeä tiedon tuottamisen kanava.

Satkan mukaan (1999; 2000; myös Karvinen 1993) tutkijat painottavat todellisuuden kontekstisidonnaisuutta, sen riippuvuutta ajasta, paikasta, toimijoista ja kielestä. Yhteistä on käsitys tiedosta sosiaalisesti rakentuvana ja sosiaalisissa suhteissa muuttuvana suhteellisenä totuutena. On pyrittävä murtamaan sosiaalitutkimuksen ja käytännön toiminnan ja siitä kertyvän tiedon vastakkainasettelua etsimällä vastausta siihen, miten käytännöt ja käsitteet kietoutuvat toisiinsa lattiatasolla. Tieteellinen tieto on vuorovaikutuksessa muiden tiedon lajien kanssa toimijoiden arkisissa käytännöissä.

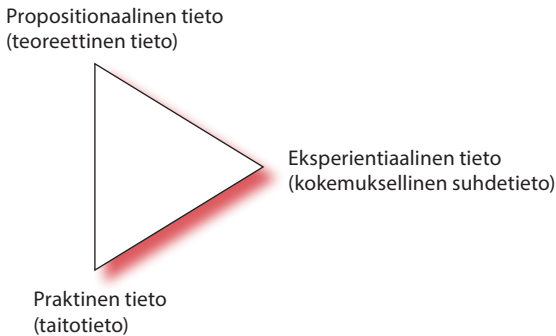
Sosiaalityön käytäntö–tutkimus-ristiriitaa on korostanut abstraktin, propositionaalien tiedon arvottaminen toivotuimmaksi tiedoksi. Inhimillisessä tiedonmuodostuksessa tarvitaan kuitenkin klassisen totuustietouskomuksen lisäksi muitakin tiedon lajeja, joihin sisältyy jonkinlainen menestymisen vaatimus (Niiniluoto 1997, 49). Tavallisesti tieto jaetaan propositionaaliseen tietoon ja proseduraaliseen tietoon, jotka arkikielessä pelkistetään mitä- ja miten-tiedoksi.

Propositionaalinen tieto on tietämystä jostakin. Sillä tarkoitetaan tutkimukseen perustuvia käsitteitä ja teorioita, yleisiä periaatteita ja aikaisemman toiminnan perusteella muodostettua väittämätietoa. Proseduraalinen eli prosessitieto liittyy taitavaan toimintaan, tiedonhankintaan, tiedonmuodostukseen sekä käytännön päättelyprosesseihin. Taitavaan toimintaan sisältyy ei-kielellinen piilevä tieto (tacit knowledge). Aristoteles määritteli teoreettisen päättelyn liittyvän varmaan tietoon (episteme, mitä) ja käytännöllisen päättelyn (phronesis) toiminnan maailmaan (praxis, miten). Phronesis on hyödyllistä itsessään ja tarkoittaa käytännöllistä viisautta, mitä-tietoa. Toimen käytännöllisen viisauden muoto on taitamista (techne, miten) liittyen esineiden ja asioiden tekemiseen (poiesis). Siten myös käytäntö voidaan jakaa

mitä- ja miten-tietoon, jolloin tekemisen kohteet ja ajattelun mallit voidaan erotella kahteen erilaiseen maailmaan. Tiedolla on siis muitakin ulottuvuuksia kuin perinteinen teoriaan ja käytäntöön pelkistetty dikotomia. (Poikela E. & Poikela S. 2003; Niiniluoto 1997, 49–59.)

Burnard (1991, 19–22) tuo propositionaalisen tiedon ja proseduraalisen taitotiedon lisäksi pohdittavaksi inhimilliseen kokemukseen sisältyvän suhdetiedon, sillä hänen ja brittiläisen filosofi Heronin mukaan kokemuksellinen oppiminen kehittyy nimenomaan eksperientiaalisen suhdetiedon kehittymisen seurauksena. Tiedon lajit ovat yhteydessä toisiinsa (ks. kuvio 1).

Propositionaalinen tieto on mitä-tietoa, joka koostuu faktoista, teorioista, malleista tai ideoista. Käytäntöön liittyvä praktinen tieto on taitotietoa ja eksperientiaalinen tieto koettua suhdetietoa. Taitotieto on miten-tietoa, joka kehittyy taitojen hankinnan ja käytön kautta ja luonteeltaan se voi olla myös nonverbaalista. Suhdetieto tulee kohtaamisista (encounter) *ihmisten ja asioiden* kanssa. Kokemuksellista suhdetietoa muodostuu silloin, kun syntyy suhde toiseen ihmiseen tai asiaan. Se edellyttää itsensä ”likoon laittamista”. Tieto on henkilökohtaista ja idiosynkraattista, toisin sanoen suhteen subjektiivinen ja affektiivinen laatu vaikuttaa tiedon luonteeseen. Burnardin mukaan silloin, kun kohtelemme toisia ihmisiä objekteina, ei synny kokemuksellista oppimista. Suhteen kautta saatava palaute vaikuttaa myös työntekijän



KUVIO 1. Tiedon lajit kokemuksellisessa oppimisessa

minäkäsityksen muotoutumiseen. Suhdetieto yhdistyy kokemukselliseen oppimiseen, henkilökohtaiseen tietoon ja hiljaiseen tietoon. Burnard korostaa suhdetiedon subjektiivisuutta pohtimatta tarkemmin sen sosiaalista, toimijoiden kesken jaettua luonnetta. Kohtaaminen edellyttää vuoropuhelua, jonka täytyy perustua luottamukseen ja sitä kautta sosiaalisen pääoman muodostukseen.

Eletyllä kokemuksella on sosiaalinen luonne. Avainkäsitteenä sosiaalisen ja yksilön välillä on identiteetti. Työntekijät eivät kuitenkaan puhu identiteettistä, vaan käsittelevät sitä sitoutumalla toimimaan toisten ihmisten kanssa ja ovat suhteessa toisiinsa erilaisissa arjen ja työn käytäntöyhteisöissä. Toisin sanoen he luovat sosiaalista pääomaa. (Wenger 1998, 146, 149.)

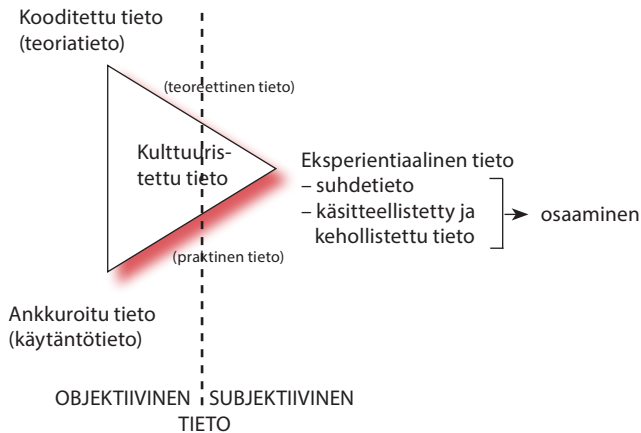
Burnardin mallissa on piirteitä universalistisesta tietokäsityksestä, jolloin se jättää huomiotta konkreettisen työkontekstin. Kirjallisuudesta löytyy eritellympiä tiedon tavoitteisiin tai lähteisiin perustuvia luokituksia käytännössä vaikuttavista tiedon lajeista (esim. Collins 1993; Blackler 1995; Nonaka, Toyama & Konno 2000; Grayson 2003; Pawson 2003). Blackler on löytänyt tiedon kategoriat ja lähteet oppivan organisaatio -kirjallisuuden meta-analyysin tuloksena. Sosiaalityön kannalta luokittelu on kiinnostava siksi, että se tuo institutionaaliin ympäristöön liittyvät tiedon lajit muiden tiedon lajien rinnalle. Työympäristön muodostamalla oppimisympäristöllä ovat erityiset piirteensä, koska julkisen vallan sosiaalipalvelu- ja viranomaistyö on monien ankkuroituneiden, kooditettujen ja kulttuuristettujen tiedon lajien säätelemää (ks. sosiaalityön tiedon lajien kehittymisestä Satka 1995). – Tiedon lajit ovat:

- Kooditettu (encoded) tieto siirtyy merkkien ja symbolien kautta. Tieto on käsitteellisenä kirjoina, käsikirjoina ja käytännön koodeina.
- Ankkuroitu (embedded) tieto piilee rutiineissa. Ankkuroitu tieto ilmaistaan teknologiana, rooleina, muodollisina toimenpiteinä ja rutiineina. Puhutaan myös organisatorisista taidoista.
- Käsitteellistetty (tai sisäistetty, embrained) tieto on riippuvainen käsitteellisistä taidoista ja kognitiivisista kyvyistä. Sitä kutsutaan mitä-tiedoksi.

- Kehollistettu (tai toiminnallistettu, embodied) tieto on toimintaorientoitunutta ja vain osittain eksplisiittistä. Sitä kutsutaan miten-tiedoksi. Tieto on ihmisten fyysisessä läsnäolossa, aistihavainnoissa, fyysisissä vihjeissä ja kasvokkain keskusteluissa. Tieto hankitaan tekemisessä ja se on kiinni spesifeissä konteksteissa. Ongelmanratkaisutekniikat liittyvät tilanteen vaatimaan tietoon enemmän kuin abstrakteihin sääntöihin.
- Kulttuuristettu (encultural) tieto viittaa yhteisiin prosesseihin, joissa jaetaan ymmärrystä. Ymmärrys liittyy kieleen ja on siten sosiaalisesti konstruotua ja neuvottelulle avoin. Kieli ja käsitteet muuttavat työtä ja organisaatiokulttuuria. (Blackler 1995; Järvinen, Koivisto & Poikela 2000; 135–136; Poikela 2002.)

Blacklerin esittämät tiedon lajit voidaan sijoittaa Burnardin malliin Poikelan (1998, 2003) esittämällä tavalla hieman soveltaen¹ (ks. kuvio 2). Poikelan kuvio on synteesi Burnardin mallista ja Blacklerin tiedon lajien jaottelusta eikä se palaudu suoraan kumpaankaan niistä. Mallin avulla voi tutkia sitä, missä tai kenen hallinnassa tieto on, ja miten joku voi hankkia ja tuottaa tietoa tai soveltaa sitä johonkin. Malliin paikantuu omana tiedon lajinaan suhdetieto, joka on luonteeltaan subjektiivista, henkilökohtaista tietoa. Burnardin (1991, 21–22) mukaan suhdetieto on sukua Michael Polanyin henkilökohtaiselle ja hiljaiselle tiedolle sekä Carl Rogersin subjektiiviselle tiedolle. Suhdetieto sisältää hiljaista tietoa, jolloin sitä on erityisesti käsitteellistetyssä ja keholistetussa tiedossa. Myös kulttuuristettu tieto sisältää yhteisöllistä hiljaista tietoa objektiivisen tiedon lisäksi. Burnardin tarkoittama praktinen tieto, joka edellyttää kokemuksen kohteellisesta toiminnasta, sijoittuu ankkuroidun ja kokemuksellisen tiedon väliselle janalle. Vastaavasti teoreettinen tieto voidaan sijoittaa kooditetun ja kokemuksellisen tiedon välille, koska siinä on kysymys käsitteitä käyttävästä ajattelusta. Kooditettu ja ankkuroidu tieto ovat luonteeltaan objektiivista tietoa, koska ne ovat olemassa yksilön ulkopuolella hänestä riippumatta.

¹ Mallin sovellus on syntynyt tuloksena Esa Poikelan kanssa käydyistä keskusteluista ja tulkinnoista tämän artikkelin yhteydessä.



KUVIO 2. Suhdetieto ja muut tiedonlajit

Aineistoni analyysi perustuu edellä määriteltyyn ja tulkittuun laajennettuun tietokäsitykseen. Ensin analysoin tiedon lajit maaseudun sosiaalityöntekijöiden ryhmähaastatteluaineistosta käyttäen teoreettisena analyysivälineenä Blacklerin tiedonlähdeluokitusta. Menettelyllä pyrin selvittämään, minkälaista tietoa asiakkaiden asioiden ryhmässä tapahtuva käsittely nostaa esiin, toisin sanoen, mikä tieto on merkityksellistä asiakastyössä, kun työtä tarkastelee kokonaisuutena. Tiedon lajit -tarkastelu antaa kuvan sosiaalitoimiston sosiaalityön osaamisen kehittymisen ehdoista. Analyysi ei kuitenkaan riittänyt sen tutkimiseksi, *mikä on kehittymisen liikkeelle paneva voima*. Sen takia ryhdyin tutkimaan lastensuojelutyön haastatteluista kohtia, miten sosiaalityöntekijät kuvaavat työssä oppimistaan ja mikä sai heidät silmin nähden innostumaan kertomaan työstään, vaikka juuri oli puhuttu työn raskaudesta ja vaikeuksista. Aineistolähtöinen grounded theory -analyysi kiinnitti huomioni sosiaalityöntekijän suhteeseen asiakkaaseen, asioihin sekä itsensä kehittämisen tapaan. Seuraavassa pyrin osoittamaan suhdetiedon merkityksen sosiaalityössä.

Tiedon lajit ja osaaminen maaseudun sosiaalityössä

Kooditettu tieto on Blacklerin mukaan käsitteellistä, symbolien muotoon koodattua tietoa, joka on dokumentoitu kirjoissa ja käytännön ohjeistuksissa. Aineiston mukaan sosiaalityöntekijät eivät käytä kirjatieta. Kunnan sosiaalityössä lainsäädännön merkitys koetaan suurena ja sen hallitsemattomuus ahdistavana. Tiedon tarve koetaan suurena, mutta on hankalaa, kun tieto ei ole saatavissa yhdestä ”luukusta”. Vapaa-ajalla ammatillista kirjallisuutta ei juuri lueta, sillä työn raskaus vaatii vapaa-ajan erottumista työstä.

”...tulis jostakin viime ajan tietoa ... pähkinänkuoressa. ... tietoa todella paljon...mutta tuleeko niitä käsiteltyä vapaa-ajalla... Jo lakien kanssa ollaan paljon tekemisissä, niin uudet muutokset, tuulet mitä on työssä ja välttämättä ei itse löydä... hirveän hajallaan ettei ole...kanaa mistä lähtisi hakemaan sen...”

Työpaikalla koetaan myös informaatiotulvaa. Työn vauhtia kuvataan siten, että ammattilehdestä saatetaan ottaa ”äkkiä kopio” kotiin. Resurssien niukuutta kuvataan, että kunnan ”kirjojen hankinta loppu tonne kaheksankymmentä luvun alkuun”. Kuntien erilaisuutta kuvaa se, että joissakin kunnissa kirjallisuutta voisi tilata niin paljon kuin työntekijä arvioi tarpeelliseksi. Kirjatieta ei ole kuitenkaan työntekijöiden ensisijainen toive, sillä useaan kertaan kerrotaan, että mieluisin opiskelutapa olisi ryhmässä tapahtuva tapauskäsittely ja sen yhteydessä tapahtuva keskustelu: ”tavallaan koulutusta casen kautta”. Käytäntöön liitetty tieto palautuu parhaiten mieleen. Oppimista edistää, että ryhmän ulkopuolinen asiantuntija jäsentää asioiden käsittelyä, esittää ”pureskeltua tietoa” ja strukturoi keskustelua. Asioiden käsittelyä motivoi avoin ryhmä ja toiveiden mukainen asioiden käsittely. Uudet työntekijät esittävät kokeneita enemmän tarvetta kirjalliselle materiaalille.

Tulviva informaatio ei ole tietoa, joka sellaisenaan olisi valmista käytettäväksi. Se muuntuu osaamiseksi tiedon muuntamisen prosessissa. Myös teoriatieto on käsitteellistettyä symbolista informaatiota, joka ei ole merkityk-

sellistä ennen mentaalista prosessointia. (Järvinen, Koivisto & Poikela 2000, 72–73.)

Tapauskäsittelyn arvostuksen ymmärtää helposti, sillä siihen yhdistyy monta oppimisen lähdettä: teoriaan ja väittämiin perustuva propositionaalinen mitä-tieto, käytännön viisauteen liittyvä mitä- ja miten-tieto sekä ryhmän kokemukseen perustuva prosessitieto, miten-tieto. Kognitiivisen käsittelyn lisäksi sosiaalityön tekemiseen liittyy emotionaalisia kokemuksia, joita halutaan jakaa yhdessä. Ne eivät tyhjenny propositionaaliseen tietoon, vaan kyse on sanattomasta tiedosta.

Ankkuroitu tieto ilmaistaan teknologiana, rakenteina, rooleina, muodollisina toimenpiteinä ja rutiineina (Blackler 1995). Sosiaalityöntekijät vertailevat kuntien toimintakäytäntöjä. Tiedosta muodostuu organisatorista taitoa. Kiinnostus toimintakäytäntöjen vertailuun liittyy alkavaan ryhmään, kun tutustutaan toisten kuntien työntekijöihin. Myöhemmin keskustelu siirtyy yleisemmälle tasolle. Aineistossa korostuu, että kunnan sosiaalityöntekijä joutuu tekemään paljon työtä ankkuroidun tiedon eteen viranomaisverkostossa. Verkostotyössä sosiaalityöntekijä neuvottelee rajan ylityksistä muiden ammattilaisten kanssa, sillä sosiaalityölle koetaan asetettavan yksipuolisia vaatimuksia. Sosiaalityöntekijöiden mielestä yhteistyötä verkostossa helpottaisi, jos kuntalaiset, luottamushenkilöt ja yhteistyökumppanit oppisivat tuntemaan sosiaalityön sisällön, työskentelytavan ja ammattinimikkeet sen lisäksi, että sosiaalityöntekijä tunnistaa omat voimavaransa.

”...ahdistavimmista...kohtuuttomat odotukset, joita plompsahtaa aika nopeasti koulu- ja terveydenhuoltosektorilta kun vihdoinkin otetaan yhteyttä kaikkien vaitiolojen ylitse sosiaaliviranomaiseen... aina ei olekaan pelkästään niin että sen asiakkaan kanssa tökkii yhteistyö vaan myös muiden viranomaisten kanssa. Miten ihmeessä semmoisessa tilanteessa itsestään löytää ja näyttää muille arvostuksensa omaan työhönsä ja osaamiseensa, saa sen tuotua esille niin että ne toisetkin uskoo että se mitä minä sanon ja ajattelen, niitten on otettava todesta että ne ei voi olla mun työn asiantuntijoita vaikka kuinka kuvittelisivat...jotka heittää tavallaan syyn minulle, että kun minä en nyt tässä toimi niinkuin heidän mielestään pitäisi voida toimia..”

”... tämä lapsi pitäisi ottaa huostaan mutta älkää kertoko että minä olen kertonut että sillä on niin likaiset vaatteet...opettajien täytyy tuollaiseen rooliin.. se niinkun sanoo mitä pitäisi tehdä - niin sitten oman vastuun esille tuominen, (hänen pitäisi kertoa) mitä minä opettajana olen tehnyt ja mitä minä aion tehdä yhteistyökuvioiden kanssa...”

Satka (1995) on osoittanut suomalaisen sosiaalityön historian tutkimuksessaan maallikko- ja traditiotiedon kietoutuneisuuden sosiaalityön käytäntöihin. Maaseudun sosiaalityön aineistossa se saattaa näkyä kunnan hallinnossa sovittujen toimintaperiaatteiden kannanottona sosiaalityön käytäntöihin, esimerkiksi asiakasajanvarauksen sallimiseksi tai kieltämiseksi. Aineistosta piiryy kuva, että kukin kunta muodostaa työlle ainutlaatuisen ympäristön. Sosiaalityöntekijä on kiinnostunut muiden kuntien sosiaalityön toimintamalleista, hän ottaa ”vinkkejä” ja kuuntelee muiden käytäntöjä, mutta niiden perusteella hän ei tee omaan työhönsä muutoksia.

”ettei ole yhtä tapaa...et sä voi (toisen kunnan) mallia pistää tänne. Täytyy seurata, mikä kuvio on täällä mutta kuitenkin aina jotakin, että eihän ole asioita joita ei voi muuttaa...Onhan sitä itse aika oleellisessa asemassa siinä, kuka sitä nyt ulkopuolelta tulee kauheasti tyrkyttämään jos ei itse saa yhtään suutaan auki silloin kun pitäisi.”

Maaseudun sosiaalityön yhteistyöryhmä muodosti uuden ankkurin työympäristöön. Siinä tutustuttiin alueen työntekijöihin ja kuntiin, kun ryhmä kokoontui vuorotellen ryhmäläisten työpaikoilla. Käytäntö loi fyysisen ja henkisen etäisyyden omiin töihin. Työntekijät olivat yllättyneet siitä, että asioiden yhteinen käsittely nosti työn hyvät puolet esiin. Uudelle työntekijälle ryhmä on työhön perehdyttävä. Maaseudun sosiaalityön yhteistyöryhmän voi ajatella toimineen Brownin ja Duguidin (2001) jäsenyyksen mukaan sosiaalityöorganisaation rajapinnalla sijaitsevana sisään ja ulospäin avautuvana käytäntöyhteisönä, jossa painottuu yhteisen työkäytännön vahvistaminen ja kriittinen kehittäminen yli yksilöllisen ammattipätevyyden.

Sosiaalityön ankkuroitu tieto liittyy sekä kuntakohtaisiin sosiaalitoimintokäytäntöihin että viranomaisverkostoissa organisoituun työhön. Työnteki-

jät toimivat monikontekstisessa ympäristössä (Eteläpelto 1997), jolloin asiantuntijuus on ositettua tai jaettua. Lehtisen ja Palosen (1997) mukaan ositetun (socially distributed cognition) ja jaetun (shared cognition) asiantuntijuuden käsitteet kuvaavat tilannetta, jossa asiantuntijuus ei ole yksilön ominaisuus, vaan yhdistelmä usean henkilön ja ympäristön ominaisuuksista. Oppiminen työelämässä liittyy jaetun tiedon hallitsemiseen. Maaseudun monikontekstisessa verkostoympäristössä toimivan sosiaalityöntekijän edellytetään pysyvän määrittelemään oma erityisosaamisensa osallistuessaan moniammatilliseen työhön.

Käsitteellistetty tieto on Blacklerin (1995) mukaan sisäistettyä mitä-tietoa ja se on riippuvaista henkilön käsitteellisistä taidoista ja kognitiivisista kyvyistä. Tieto on prosessoitu faktatiedosta, teoreettisesta tiedosta tai väitteistä ja uskomuksista.

”...kun sillä (luennoitsijalla) on mukavia esimerkkejä tosielämästä, niitä omakohtaisia, niin ne on ne jotka jää mieleen. Niin kun me nyt tehdään.”

Yhteistyöryhmissä sosiaalityöntekijät olivat kiinnostuneita muiden käytännöistä ja käytännössä sisäistynyttä tietoa haluttiin avoimeksi tapauskäsitteilyjen kautta. Ryhmä on työntekijöille peilaus- ja arviointipaikka ja se tarjoaa jäntevän, turvallisen työskentelytavan.

”On puhuttu...missä tilanteessa itse kukakin on...aika paljon samantilaisessa tilanteessa ollaan ja mietitty sitten niitä selviytymiskeinoja ja huomattu että me on löydetty selviytymiskeinoja ja kyllä sitä on itselensä saanut tukea toistenkin kokemuksista....siitä on tullu sellainen yhteinen kokemus.”

”Kun sä kerrot niistä, niin koko ajan mietit, miten minä olen siinä tilanteessa toiminut, olenko minä toiminut oikein ja sitten kun sä saat vastausta muualta, olisinko mä voinut toimia toisin. ’Voisinko mä tehdä jotakin, kokeilla tai tehdä eri lailla.’ ”Se on niin kiireistä, että ei sitä aina vaikka olisi useampi (omalla työpaikalla) niin ei sitä pysty niin kun...tässä istuu ja pystyy ajattelemaan, ehtii ajattelemaan sitä

asiakasasia. Työnohjaus on ainoa paikka missä ehtii ajattelemaan asiaa, muuten vaan tehdään.”

Luottamukseen perustuvassa ryhmässä voi kertoa asioista ja tunteista. Avouudessa käsittelyssä omat työkäytännöt tulevat itsellekin näkyviksi ja samalla tulee näkyväksi myös se, mitä omassa kunnassa tehdään. Ryhmäkäsittelyn arvioidaan tuovan työhön lisää ammatillisuutta ja objektiivisuutta. Kun työntekijät kuvaavat kokemuksiaan työkäytännöistä, ryhmissä kertyy mitä ilmeisimmin Aristoteleen käytännön viisaus, phronesis-tieto. Ryhmissä toteutuu pragmatistinen ajatus siitä, että eletty todellisuus antaa palautteen käytetyn tiedon soveltuvuudesta. Kokemustieto on potentiaalista tietoa uusiin tuleviin tapauksiin.

”Lastensuojelutyössäkin on aina vanhemmat ja lakimiehet vastassa että pitää ammatillisuus säilyttää, joten millä tavalla me saadaan niitä voimavaroja siihen työhön, pystyy objektiivisesti näkemään niitä asioita...henkistä hyvinvointia lisäävä on tällainen ryhmän tuki, vertaistuki.”

”Kaikilla on hirveästi tietoa ja kun sitten tässä kaikki panee oman tietonsa samaan soppaan niin kyllä kokonaisuutena meillä on jo aika paljon.” ”Mä uskon siihen että ihmiset tietää paljon ja keskustelun kautta äkkiä tieto tulee yhteiseksi.”

”Että kerrotaan tapauksia todellisesta elämästä ja miten minä toimin siinä. Vaikkei se välttämättä olisi ollut paras mahdollinen tapa mutta se on yksi tapa.”

John Deweyn, Charles Peircen ja William Jamesin mukaan toiminnan kautta käsitteellistetään asioita ja luodaan uusia toimintamalleja ja tietämystä, joka perustuu toiminnan kautta kokemiseen. Tieto muodostuu tapojen ja taitojen harjaannuttamisen sekä käsitteellistämisen myötä. Uuden ongelman ja muutoksen jäsentämiseksi tarvitaan käsitteellistä ajattelutaitoa eli kykyä valita olennainen tilanteesta ja omista ajattelumalleista. Tiedon tuottamisessa on löydettävä tekemisen universaaliset piirteet, niin sanottu deklaratiivinen

tieto. Tiedon peruskriteeri on se, kuinka tieto toimii käytännössä. (Venkula 1993, 40–41; Rissanen 2003, 116.)

Kehollistettu tieto on toimintaorientoitunutta ja osittain eksplisiittistä. Tieto on ihmisen fyysisessä läsnäolossa, aistihavainnoissa, fyysisissä vihjeissä ja kasvokkain keskusteluissa. Tieto hankitaan tekemisessä ja spesifeissä konteksteissa. Ongelmanratkaisutekniikat liittyvät tilanteen vaatimaan tietoon enemmän kuin abstrakteihin sääntöihin. Tieto painottuu tietointensiivisen organisaation asiantuntijan työssä. (Blackler 1995.)

"kun on sosiaalityöntekijöitä yhdessä, sosiaalityö on kanssa niin kun jotakin kokemuksena, sillai erilaista työtä kun moni muu työ, että on helpompi tulla ymmärretyksi kun puhuu toisen sosiaalityöntekijän kanssa. Ei tarvitse selittää niin paljoa asioita. Minä en tiedä että onko se niin vai onko se sitten vaan kun tekin olette niin samanlaisista kunnista ja se työ on samanlaista... sitten on sosiaalityöntekijöitä jotka tekee kovin erilaista työtä, niin onko se sosiaalityöntekijäyys sinänsä yhdistävä tekijä vai se työnkuva on aika samanlainen, samankokoiset kunnat."

Sosiaalityöntekijät kuvaavat työtään kiireisenä, suurityömääräisenä, vaikeana ja usein yksinäisenä. *"Yksin saunanlauteella voi muokkailla lauseita mil-lai minä tämän asian kenellekin ilmaisen."* Työ voi olla myös hajanaista joh-tuen omasta toimintatavasta. Rankat kokoukset kuluttavat voimavaroja. Työ on resurssihin nähden epäsuhdassa, sillä useat työntekijät tuntevat itsensä työssään liian kiltiksi, liian hyvää tai huonoa työtä tekeväksi tai liian paneu-tuvaksi. Työ on *"kaameata"*.

Työnohjauksellinen käsittely nostaa asioista eri puolia, mikä tuo perusvi-reeksi *"vähemmän toivottomuuden"*. Nauru ja huumori auttavat pahimman yli. Jaksamista edistää käsittelyn positiivinen ilmapiiri ja surkuttelun vält-täminen. Ryhmä on puhumisen, jakamisen, sisäisen paineen purkamisen ja helpotuksen paikka. Ryhmä tarjoaa vertaistukea, ymmärrystä ja paikan yhtei-syyden hakemiseen. Työntekijät määrittelevät, että kehittyminen työssä edel-lyttää ammatillista viileyttä, omien rajojen ja voimavarojen tunnistamista.

Kulttuuristettu tieto viittaa prosesseihin, joissa jaetaan ymmärrystä. Kulttuuri perustuu me-henkeen, kokemusten jakamiseen ja yhteisesti jaettuun tietoon, joilla on suuri merkitys muutoksessa. Sosiaalityöntekijät jakavat tunteen, ettei työtä tunneta ja arvosteta. Satuttavimmaksi koetaan yhteistyökumppaneiden ja luottamushenkilöiden kielteinen palaute, koska juuri heiltä odotetaan tukea. Vertaisryhmässä sosiaalityöntekijä havaitsee muiden sosiaalityöntekijöiden tekemän työtä samantyyppisten ongelmien kanssa. Työn yksinäisyyteen tulee helpotusta, kun tietoa ja käytännön kokemusta voi jakaa muiden kanssa.

"Ei ole yksin kaikkien nääntymysten alla vaan tässä ollaan kaikki samassa veneessä. Aina kun tänne tulee, niin tulee helpottunut olo. Vä-lillä tuntuu että jyrää yksin tuolla vaan."

"Joskus aattelee että missään ei ole tämmöstä, että sitten kuitenkin kun kuulee, että kaikki painii just samantyyppisten asioiden kanssa... Tämä toimii henkireikänä"

Työntekijät herättävät kysymyksen myös siitä, onko tuloksellista kouluttaa heitä samoissa tilaisuuksissa kuin isojen kuntien työntekijöitä:

"Siellä koulutuksessa missä (isokaupunkilaiset) oli aika paljon äänessä niin kyllähän ne oli ihan eri maailmasta kun me. Ei jotenkin kuuluttu joukkoon. Kyllä tämä pieni on kaunista." "Se siinä on tietysti vaarana että se menee sellaiseksi ämmätouhuksi, että se ei olekaan ammatillista sitten, että se on tämän pienuuden ja tuttuuden takaraja..."

Kysymyksessä tuodaan pohdittavaksi kontekstin vaikutus työhön, sillä työ on organisoitunut eri tavoin isoissa ja pienissä kunnissa ja työn vaikutukset näkyvät eri tavalla. Pienissä kunnissa työn tulos on helposti nähtävissä: onnistunut lastensuojelutyö näkyy konkreettisesti siinä, kun kylän raitilla kävelee vastaan hyvinvoiva nuori aikuinen. Tuloksen näkeminen motivoi jatkamaan haastavaa työtä.

Sosiaalityössä tapahtuvaa oppimista edistää mahdollisuus keskustella työhön liittyvistä arvoista ja työn arvostamisesta.

”Lastensuojeluasiat on yksi sellainen alue, mikä minua askarruttaa että mikä se linjaus tai se filosofia on miltä pohjalta niitä niinkun ratkotaan tässä kunnassa.”

”Miten voitais vähällä väellä tehdä entistä paremmin sitä hommaa, mitkä hommat olis ne tärkeimmät ja miten siitä työruuhkasta selviäisi ja miten asiakkaat tulisi palveltua mahdollisimman hyvin.”

Ammatillisuuden koetaan lisääntyvän ison ryhmän käsittelyn kautta, koska siten tulee tietoiseksi toisten työtavoista. Ryhmä toimii silmien avaajana. Sosiaalityö vaatii työntekijöiden mielestä paitsi julkisuustyötä arvostuksen saamiseksi niin myös sitä, että sosiaalityöntekijä arvostaa omaa työtään.

”On itse asiassa ihan hyvin asiat ja niinkun samassa veneessä olemista ja tukemista ja oman työn arvostamista– ennen kaikkea tiedetään kuinka tärkeitä ja harvinaista työtä tehdään ja kuinka paljon varti-joina ollaan, joku lastensuojelutyö kuinka vaikeiden asioiden kanssa joudutaan tekemisiin”.

Kulttuuristettu tieto kertoo kollektiivin tunnetilasta ja selittää muutosvastarintaa. Tieto on kollektiivisesti olemassa olevaa tietoa ja sitä voidaan ilmaista metaforina ja kertomuksina. Se sitoutuu kieleen ja yhteisön sosiaaliseen toimintaan. Kulttuuristettu tieto rakentuu muiden tiedon lajien pohjalta. Se on yhteisöllisesti subjektiivista tietoa, jota jaetaan yhteisesti jaettujen ilmaisujen kautta. Toisaalta se on objektiivista tietoa, koska se ei ole sidottu yksilöön tai työyhteisöön. (Blackler 1995; Poikela S. 2003; Poikela E. 2002.)

Tieto ja oppiminen lastensuojelutyössä

Tiedon tarkastelu lajeittain havainnollistaa sosiaalityön osaamisen kehittymisen perustekijät, mutta ei tiedon lajien keskinäistä dynamiikkaa eli sitä, mikä tekijä saa aikaan toimintaa, ja ovatko kaikki tekijät yhtä tärkeitä tai

miten osaamisen kehittyminen tapahtuu. Sen selvittämiseksi tutkin lastensuojelutyöntekijöiden haastattelusta kysymystä työssä oppimisesta, koska se toi esiin työntekijöiden oman subjektiivisen panoksen työhönsä. Työssä oppimisen kysymys herätti työntekijöissä vahvoja positiivisia tai negatiivisia tunteita, mikä antoi viitettä liikkeelle panevasta voimasta. Aksiaalinen koodaus (grounded theory) toi yhtymäkohdat ensi sijassa Burnardin erittelemiін tiedon lajeihin (aiemmin kuvio 1).

Lastensuojelutyön haastatteluaineiston analyysissa erottuu kaksi erilaista oppimisen mallia. Yhteistä näille suhdetiedon ja taitotiedon malleille on, että molemmat sisältävät propositionaalisen tiedon, joskin erilaisina. Suhdetiedon mallissa painottuu asiakassuhteen reflektointi ja työntekijä pyrkii löytämään työnsä ymmärtämiseksi myös tieteellistä tietoa. Taitotiedon mallissa painottuu järjestelmässä tarvittavan taitotiedon hallinta.

Suhdetiedon mallissa introspektiivisesti refleктоiva työntekijä asettuu vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa ja pyrkii rakentamaan uutta jäsennyistä asiakkaan elämään työskentelemällä paremman asiakassuhteen muodostumiseksi. Työntekijän ja asiakkaan maailmat leikkaavat toisensa, kun työntekijä havaitsee sekä asiakkaan ja työntekijän elämien sisältävän ajoittain samanlaisia hallintavaikeuksia. Työntekijä käyttää kokemustiedon lisäksi tutkimustietoa työnsä ja asiakkaan tilanteen ymmärtämiseksi. Hän suhtautuu asiakkaaseen kanssakulkijana ja kumppanina, jolla instituution resurssiin puitteissa on mahdollisuus tarjota uutta näkökulmaa.

"Ja sitku mä sitä vuodesta toiseen teen ja tulee yhteentörmäyksiä asiakkaan kanssa, pettymyksiä, miks tää juttu ei mee vaikka mää kuinka kauniisti ja vaikka mä mitä tekisin, niin tää juttu ei etene ollenkaan, siinä joutuu niin monta kertaa aina palaa siihen omaan tapaansa tehdä töitä tai jos tulee joku kauheen kiree tilanne asiakkaan kanssa, niin joutuu miettimään kuinkas mä oon tässä oikein toiminut tai... ja sitte kun on tullut ikää...on elämässään joutunut kokee jo paljon kaikenlaisia tällasia inhimillisiä juttuja, vaikeitakin elämäntilanteita, niin oppinut ymmärtämään asiakkaita ihan toisella tavalla."

Suhteen kautta työntekijä reflektoi ammatti-identiteettinsä ja ammattinsa mukaisen odotuskäyttäytymisen. Kyseenalaistaessaan työnsä perusoletuksia hänen orientaationsa muuttui työprosessin aikana työstä saadun palautteen tuloksena. Häntä ohjaa yhteiskunnallinen vakaumus ja halu auttaa ihmisiä, ja hän sovittaa toimintansa tavoitteen saavuttamiseksi. Tahto, siihen liittyvät ajatteluprosessit ja itsesääteily ovat sidoksissa sosiaaliseen ympäristöön, jossa ihmiset elävät ja toimivat. Ihmisillä on kyky introspektiivisesti reflektoida toimintojaan, säädellä toimintaa ja tehdä tahdonalaisia, konaatioon (ks. Ruohotie 2002, 75–76, 80–81) perustuvia valintoja.

Taitotiedon mallin mukaan työskentelevä sosiaalityöntekijä pyrkii tekemään työn huolellisesti asiantuntijaroolinsa, lainsäädännön, menetelmien ja toimenpiteiden mukaisesti. Hän noudattaa järjestelmän ohjeistusta, johon pakottaa yhä useammin se, että asiakkaat käyttävät oikeudellista tai muuta avustajaa. Työntekijä oppii tekemällä itse, osallistumalla, kuuntelemalla ja vastaamalla oikeusasteissa asiakkaan valituksiin. Suhde asiakkaaseen on etäinen.

”Ihminen oppii työssä, vasta sitten kun saat konkreettisen tapauksen, joku tällainen kinkkisempi juttu. Täytyy ruveta yrittää itse... Haasteita tulee. Lakitietoa on tullut enemmän, asiakkaat on tullut hankalamiksi, ... Myös asiakas opettaa kun asiakas valittaa valitusportaisiin. ...konsultoidaan toisia (sosiaalityöntekijöitä). Kokeillaan ...tiedän että saan apua, ei tarvi itse pähkäillä. Lakimies voi hoitaa vaativat tapaukset, en ole kvasilakimies. Veden kestävä juttu.”

Toisin kuin kunnan hallintotyöntekijät sosiaalityöntekijä liittää työssä oppimisensa asiakkaiden monenkirjavan elämän näkemiseen ja ymmärtämiseen. Työntekijä rakentaa siltaa normaalielämään. Kilpatrickin, Fieldin ja Falkin (2001) mukaan sosiaalisen pääoman muodostumisessa tärkeä tekijä on sillan rakentaminen eri yhteiskuntaryhmien välillä, sillä ilman sitä sosiaalinen pääoma ei toimi yhteisön eduksi. Sillan rakentajina toimivat välittäjät, jotka ovat edellytys sosiaalisen pääoman syntymiselle. He ovat ihmisiä, jotka puhuvat yhteisön sisäistä kieltä, mutta myös ulkopuolista. Sillanrakentaminen on suhteen rakentamista eri osapuolten välille.

"Mun mielestä sosiaalityön olemus tulee, ainakin ne reunakohdat näistä riipaisevista tilanteista... Mitä kaikkea hirveitä ihmiset joutuu kestään, miltä ihmisten elämä näyttää täältä päin katsottuna, mitä kaikkea hirveää ihmisten pitää kestää, minkälaisissa pirunlaisissa tilanteissa niitten pitää räpeltää ja kuinka pirullisista lapsuksista pitää yrittää elämää hallita, mitä kaikkea hirveää on kestämistä ja silti vaaditaan täyttää, kuinka kylmiä nämä hallintoihmiset, joille ei ole elämässä kovin kauheita tapahtunut, saattaa puhua näistä samoista ihmisistä,...Ääretön kylmyys, ääretön kauheus, mitä elämä tuottaa. Elämä on hirmusen, oikein kiihdyttävän kirjavaa."

Johtopäätökset

Sosiaalityön oppimisen mallit erottaa toisistaan suhteen laatu. Suhdetiedollisesti painottunut työssä oppimisen malli koskettaa työntekijää henkilökohdaisesti, kun hän reflektoi arvojaan ja elämäänsä asiakassuhteen kohdatessa vastoinkäymisiä. Reflektointi saattaa muuttaa minäkäsitystä ja peruskoulutuksessa opittua ammatillista orientaatiota. Usko sosiaalityöhön on koetteella usein, mutta sitoutuminen ammatin missioon, esimerkiksi heikompiensaisten puolustamiseen, auttaa pääsemään vaikeiden asioiden yli. Taitotiedollisesti painottunut työntekijä suhtautuu asiakkaaseen etäisemmin, jolloin suhde ei tule niin voimakkaasti itsereflektion kohteeksi. Ryhmistä osallistujat toteavat, että asioiden käsittely ryhmissä on *"vaan syventynyt"*.

"Ollaan koettu, että alusta asti, että tää on semmonen tärkeä asia", "kaikki on tullu ihan tosissaan", "ollaan opittu toisistamme uutta matkan varrella, täällä oltu pitemmän aikaa niin varmaan me ollaan pysytetty pikkusen syvemmälle itteemme menemään tässä ja antamaan sitä ulospäin"

Intensiivisyys asioiden käsittelyyn tulee palautteiden avulla ja asioiden reflektiivisestä henkilökohtaistamisesta (ks. myös Metteri 2003a 165–169; Metteri 2003b, 92–103). Asioihin ja ihmisiin muodostunut suhde voi koetella

ammatti-identiteettiä ja kyseenalaistaa ammatillisia työ- ja valtakäytäntöjä (Archer 2003). Suhdetiedon mallissa korostuu myös konatiivinen tieto, johon liittyy määrätietoinen toiminta.

Kun sosiaalityöntekijät itse määrittelevät työssä oppimisen lähdettä, suhdetiedon merkitys painottuu verrattuna taitotietoon ja propositionaaliseen tietoon. Suhdetieto on tärkein tiedonmuodostusta ja oppimista ohjaava tiedon laji. Tieto syntyy suhteesta merkityksellisiin asioihin tai ihmisiin. Burnard (1991, 21–22) kuvaa suhdetiedon olevan seurausta reflektiivisestä itsensä ”likoon laittamisesta”. Suhdetieto on suora kosketus asioihin ja ihmisiin. Sillä on yhteys minäkäsityksen muotoutumiseen. Suhdetieto lisää henkilökohtaista tehokkuutta. Sen edellytys on, että henkilö käyttää aikaa reflektointiin ja saa palautetta muilta ihmisiltä.

Edellä esitetystä kuviossa 2 suhdetieto on selvyiden ja tärkeytensä vuoksi paikallistettu omana lajinaan subjektiivisen tiedon alueelle yhdessä kehoallistetun ja käsitteellistetyn tiedon kanssa osana eksperimentaalista kokemustietoa. Todellisuudessa suhdetieto sisältyy subjektiiviseen kehoallistettuun ja käsitteellistettyyn tietoon ja myös vain osittain subjektiiviseen kulttuuristettuun yhteisölliseen tietoon. Koska suhdetieto muodostuu henkilökohtaisen suhteen muodostumisen kautta, myös objektiiviseen kooditettuun ja ankkuroituun tietoon syntyy suhdetiedon elementti sitoutumisen ja prosessoinnin kautta.

Suhdetieto tuo muihin tiedon lajeihin liikkeelle panevan dynamiikan. Myös Hakkarainen, Palonen, Paavola ja Lehtinen (2004) esittävät uutena tiedon muodostuksen ja oppimisen paradigmana tiedon suhdeluonteen, joka on osallistumisen ja verkostoitumisen seurauksena syntynyttä tietoa, eikä vain yksilön tietorakenteihinsa omaksumaa tietoa. Hakkarainen ym. painottavat Burnardia enemmän tiedon situationaalisuutta ja kulttuurihistoriallisesti syntyneitä työkaluja ja artefakteja. Inhimillinen, prosessimainen toiminta on ankkuroitunut sosiaalisiin ja kulttuurisiin ympäristöihin.

Jako tiedon lajeihin antaa kuvan sosiaalityön kehittymisen erilaisista elementeistä, joita tarvitaan ongelmanratkaisussa, innovatiivisessa toiminnassa ja osaamisen kehittämisessä. Tieto syntyy suhteessa tärkeisiin asioihin ja ih-

misiin. *Tiedonmuodostuksen ja oppimisen analyysiyksikkö ei ole yksilö, vaan yksilö suhteessa asioihin, muihin ihmisiin, ryhmiin ja verkostoihin.* Suhde edellyttää sitoutumista. Tieto muuntuu prosessin aikana.

Suhdetyötä painottavat sosiaalityöntekijät pitävät reflektiota työssä oppimisen lähteenä. Oppiminen edellyttää sitoutumista työhön, palautetta siitä, ristiriitojen tunnistamista ja niiden reflektointia. Suhdetieto tuo tiedonmuodostukseen ja oppimiseen paradigman, jossa kyse ei ole yksilön omaksumasta tietorakenteesta vaan siitä, että hän muodostaa laadullisen suhteen materiaaliseen ja sosiaaliseen ympäristöönsä. Se on myös pohja yhteisöissä ja verkostoissa tapahtuvaan oppimiseen, tiedonmuodostukseen ja sosiaalisen pääoman rakentumiseen.

Lähteet

- Archer, M. 2003. *Structure, Agency and the Internal Conversation*. Cambridge: University Press.
- Blackler, F. 1995. Knowledge, Knowledge Work and Organizations: An Overview and Interpretation. *Organization Studies* 16, 6, 1021–1046.
- Burnard, P. 1991. *Experiential Learning in Action*. Avebury. Newcastle upon Tyne: Athenaeum Press Ltd.
- Collins, H. 1993. The Structure of Knowledge. *Social Research* 60, 95–116.
- Cook, S.D. & Brown S.J. 1999. Bridging epistemologies: the generative dance between organizational knowledge and organizational knowing. *Organization Science* 10, 4, 381–400.
- Eteläpelto, A. 1997. Asiantuntijuuden muuttuvat määrittelyt. Teoksessa J. Kirjonen, P. Remes & A. Eteläpelto (toim.) *Muuttuva asiantuntijuus*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Koulutuksen tutkimuslaitos, 86–102.
- Fook, J., Ryan, M. & Hawkins, L. 2000. *Professional Expertise. Practice, theory and education for working in uncertainty*. London: Whiting & Birch Ltd.
- Grayson, L. 2003. Social care knowledge: “a fit for purpose” classification. ESRC UK Centre for Evidence Based Policy and Practice: Working Paper 14. Queen Mary. University of London. Website: <http://www.evidencenetwork.org/Documents/wp14.pdf>. Luettu 9.11.2003.

- Hakkarainen, K., Palonen, T., Paavola, S. & Lehtinen, E. 2004. Communities of Networked Expertise. Professional and Educational Perspectives. Earli. Oxford: Elsevier Ltd.
- Juhila, K. 2000. Sosiaalityön luokittelu ja ohjeistaminen – ristiriidassa refleksiivisyyden kanssa? Janus 8, 2, 150–163.
- Järvinen, A., Koivisto, T. & Poikela, E. 2000. Oppiminen työssä ja työyhteisössä. Juva: WSOY.
- Karvinen, S. 1993. Reflektiivinen ammatillisuus sosiaalityössä. Teoksessa R. Granfelt, H. Jokiranta, S. Karvinen, A-L. Matthies & A. Pohjola Monisärmäinen sosiaalityö. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto, 17–51.
- Karvinen, S. 1996. Sosiaalityön ammatillisuus modernista professionaalisuudesta reflektiiviseen asiantuntijuuteen. Akateeminen väitöskirja. Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 34. Kuopio: Kuopion yliopisto.
- Kilpatrick, S., Field, J. & Falk, I. 2001. Social Capital: An analytical tool for exploring lifelong learning and community development. Discussion Paper D13/2001. CRLRA Discussion Paper Series ISSN 1440-480X. University of Tasmania. Website: <http://www.CRLRA.utas.edu.au>. Luettu 1.5.2003.
- Laiho, K. & Ritala-Koskinen, A. 2003. Lastensuojelu osaamiskeskuksen pilottina – Osaava lastensuojelu -projektin loppuraportti. Pikassos Oy. Raportteja 1/2003.
- Laki sosiaalialan osaamiskeskustoiminnasta, 13.12.2001.
- Lehtinen, E. & Palonen, T. 1997. Tiedon verkostoituminen – haaste asiantuntijuudelle. Teoksessa J. Kirjonen, P. Remes & A. Eteläpelto (toim.) Muuttuva asiantuntijuus. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Koulutuksen tutkimuslaitos, 103–121.
- Metteri, A. 2003a. Osallistava toimintatutkimus kansalaiskeskeisen kehittämisen menetelmänä. Luottamus, vastavuoroisuus ja verkostot. Teoksessa A. Metteri (toim.) Asiakkaan ääntä kuunnellen. Kitkakohdista kehittämis ehdotuksiin. Helsinki: Edita, 156–175.
- Metteri, A. 2003b. Kohtaamiset kansalaisen ja palvelujärjestelmän suhteissa. Luottamuksen rakentumisen näkökulma. Teoksessa A. Metteri (toim.) Syntyykö luottamusta? Sairastaminen, kansalainen ja palvelujärjestelmä. Helsinki: Edita, 92–103.
- Mutka, U. 1998. Sosiaalityön neljäs käänne. Asiantuntijuuden mahdollisuudet vahvan hyvinvointivaltion jälkeen. Jyväskylä: SoPhi.
- Mäntysaari, M. 2001. Sosiaalityö tutkimuksena, koulutuksena ja ammattikäytäntönä. Virkaanastujaisesityelmä 21.11.2001 Jyväskylän yliopiston sosiaalityön professorin virkaan. Verkkosoite: <http://www.jyu.fi/yhtfi/VIRKAANA.PDF>. Luettu 28.3.2004.

- Niiniluoto, I. 1997. Johdatus tieteenfilosofiaan: käsitteen- ja teorianmuodostus. Helsinki: Otava.
- Nonaka, I., Toyama, R. & Konno, N. 2000. SECI, Ba and Leadership: a Unified Model of Dynamic Knowledge Creation. *Long Range Planning* 33, 5–34. Elsevier Science Ltd.
- Pawson, R. 2003. Social care knowledge: SCIE-like “typologies”. ESRC UK Centre for Evidence Based Policy and Practice: Working Paper 13. Queen Mary. University of London. Website: <http://www.evidencenetwork.org/Documents/wp13.pdf>. Luettu 9.11.2003.
- Poikela, E. 2002. Osaamisen arviointi. Teoksessa R. Honkonen (toim.) Koulutuksen lumo – Retoriikka, politiikka ja arviointi. Tampere: Tampere University Press, 229–245.
- Poikela, E. 2003. Opetustyö tieto- ja oppimisympäristönä – oppimisen ja osaamisen arviointi. Teoksessa E. Poikela & S. Öystilä (toim.) Yliopistopedagogiikkaa kehittämässä – kokeiluja ja kokemuksia. Tampere: Tampere University Press, 77–99.
- Poikela, E. & Poikela, S. 2003. Tieto ja osaaminen oppimisen lähtökohtana ja tavoitteena. Teoksessa E. Poikela (toim.) Ongelmaperustainen pedagogiikka – teoriaa ja käytäntöä. Tampere: Tampere University Press, 55–74.
- Rissanen, R. 2003. Työelämälähtöinen opinnäytetyö oppimisen kontekstina. Fenomenologisia näkökulmia tradenomin työhön. *Acta Universitatis Tamperensis* 970. Tampere: Tampere University Press.
- Ruohotie, P. 2002. Oppiminen ja ammatillinen kasvu. Juva: WSOY.
- Satka, M. 1995. Making Social Citizenship. Conceptual Practices from the Finnish Poor Law to Professional Social Work. Akateeminen väitöskirja. Jyväskylä: SoPhi.
- Satka, M. 1999. Tasavertaistuvaa tiedontuotantoa kohti? *Janus* 7, 4, 373–378.
- Satka, M. 2000. Myöhäismodernin haasteet ja sosiaalityön ammatillinen erikoistumiskoulutus. *Janus* 8, 2, 182–197.
- Sosiaalihuollon erityisosaamisen turvaaminen. Sosiaalihuollon erityisosaamista selvittäneen työryhmän muistio 1997:4. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Sosiaalialan osaamiskeskus. Opetussosiaalikeskustyöryhmän muistio. Työryhmämuistio 2000:24. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Sulkunen, P. 1990. Ryhmähaastattelujen analyysi. Teoksessa K. Mäkelä (toim.) Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta. Helsinki: Gaudeamus, 264–266.
- Venkula, J. 2003. Tiedon suhde toimintaan. Tieteellisen toiminnan ulottuvuuksia I. Helsinki: Yliopistopaino.
- Wenger, E. 1998. Communities of Practice: Learning, meaning and identity. Cambridge: Cambridge University Press.